

# SESAME RÉGLEMENT DU TRANSPORT A LA DEMANDE

POUR LES PERSONNES PRÉSENTANT  
UN HANDICAP VISUEL OU MOTEUR

Edition Octobre 2021



SIMOUV  
SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE MOBILITÉ ET D'ORGANISATION USAGES DU VALCENCOISE



Transvilles



## **UN SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ AUX PERSONNES PRÉSENTANT DES HANDICAPS VISUELS OU MOTEUR**

**Le service SESAME est un mode de transport collectif qui s'adresse aux personnes présentant des handicaps moteurs ou visuels rendant difficile l'utilisation du réseau bus/tram Transvilles. De par sa vocation de service public, le service SESAME est organisé en circuits, chaque fois que cela est possible, afin de réaliser des groupages de personnes. Ces circuits sont proposés pour des motifs professionnels (travail, stages, études) ainsi que pour des déplacements de nature personnelle (rendez-vous, courses, loisirs).**

**Il est assuré grâce à une flotte de véhicules adaptés à la mobilité des clients SESAME. Ces derniers sont mis à la disposition de Transvilles par le SIMOUV (Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation Urbaine du Valenciennois), autorité organisatrice des mobilités.**

**Le service SESAME est certifié NF Service depuis 2007.**

## 1- ACCÈS AU SERVICE

Peuvent accéder au service SESAME, les personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80% minimum ou d'une carte mobilité inclusion « Invalidité », en situation d'handicap moteur ou visuel.

Pour les autres demandeurs, l'accès au service est accordé après examen d'un dossier par la Commission du service TPSH. Toutefois, les personnes qui ne sont pas détentrices d'une carte d'invalidité ou ne sont pas en situation d'handicap moteur ou visuel, voient leur demande rejetée automatiquement par les services.

Voir détail sur : <https://www.simouv.fr/la-mobilite/le-service-sesame-pour-les-personnes-en-situation-de-handicap>.

### 1-1 Modalités d'inscription

Toutes les personnes qui souhaitent bénéficier de ce service doivent déposer un dossier (simplifié ou complet en fonction des situations) auprès du SIMOUV à l'adresse suivante :

*SIMOUV  
Service de Transport des Personnes en Situation de Handicap (TPSH)  
540 rue du Président Lecuyer  
59880 SAINT-SAULVE*

Le dossier d'inscription devra être composé des pièces suivantes, selon votre situation :

**Situation n°1 :** Vous êtes titulaire d'une carte invalidité à hauteur de 80% et plus ou d'une carte mobilité inclusion « Invalidité », en situation d'handicap moteur ou visuel :

- Le formulaire de demande d'inscription transmis par le SIMOUV sur lequel le client aura collé une photo d'identité récente.
- Une photocopie de la pièce d'identité.
- Une photocopie recto-verso de la carte d'invalidité.

**Situation n°2 :** Tous les autres cas différents de la situation n°1 :

- Le formulaire de demande d'inscription transmis par le SIMOUV sur lequel le client aura collé une photo d'identité récente.
- Un certificat médical joint à la demande d'inscription qui devra être mis sous pli fermé et sera ouvert par un médecin et demeurera strictement confidentiel. La Commission se réserve le droit de faire procéder à un examen complémentaire par un médecin assermenté.
- Une photocopie de la pièce d'identité.

Les services du SIMOUV, en qualité d'Autorité Organisatrice des Mobilités, se réserve le droit de procéder à des contrôles à bord des véhicules. La Commission TPSH se réserve le droit d'imposer un accompagnant.

### 1-2 Fonctionnement du service

Le service SESAME fonctionne de 6h à 21h du lundi au samedi et de 8h à 20h les dimanches et jours fériés, dans la limite du périmètre urbain. Le service SESAME ne circule pas le 1er mai.

### 1-3 Nature des droits d'accès

Les bénéficiaires du service peuvent se voir accorder les droits suivants :

- un droit d'accès pour des déplacements de nature professionnelle, limité à un aller-retour par jour ouvré (sauf horaires de travail particuliers) ;
- un droit d'accès pour des déplacements de nature personnelle, limité à 16 voyages par mois dans la limite des places disponibles.

Concernant les demandes au titre de l'accès au service SESAME, il est précisé qu'en fonction de circonstances exceptionnelles et/ou d'urgence de la situation du demandeur, des droits peuvent être accordés à titre provisoire et dont la durée est déterminée par le Président de la Commission et le cas échéant par la Commission TPSH. Cet accès dérogatoire est accordé pour une durée déterminée dans l'attente d'une réunion de la CTPSH.

Un déplacement de groupe organisé par une structure ou un organisme ne sera pas pris en charge par le service SESAME. Un devis pourra néanmoins être demandé par l'organisateur.

## 1-4 Conditions d'accès

### Accompagnateur

Un bénéficiaire SESAME ne peut voyager seul si un accompagnant obligatoire a été ordonné par le médecin conseil ou la Commission TPSH du SIMOUV.

Pour les usagers ne nécessitant pas la présence d'une tierce personne accompagnante, à titre exceptionnel, et sous réserve d'une autorisation préalable du SIMOUV, un accompagnateur peut être accepté en fonction des places disponibles. Celui-ci doit faire partie de la sphère familiale du bénéficiaire ou avoir connaissance du cas et des antécédents médicaux de ce dernier. Il doit être en mesure de pouvoir porter assistance au client PMR.

La personne accompagnante dispose d'un droit accessoire de celui du bénéficiaire SESAME. Elle est prise en charge et déposée sur les mêmes lieux que le bénéficiaire.

Les conditions de fonctionnement du service sont applicables à la personne accompagnante. Elle pourra utiliser son abonnement personnel ou un titre unitaire de transport vendu à bord. En cas de contrôle, l'accompagnant devra justifier qu'il aide une personne bénéficiaire de la carte d'invalidité pour se déplacer.

### Enfants

Les enfants nécessitant des équipements de sécurité adaptés pour leur transport (berceaux bébé ou rehausseurs) ne peuvent être accueillis dans les véhicules SESAME si les parents ne peuvent fournir le matériel homologué et réglementaire imposé par le code de la route.

Les jeunes enfants doivent être accompagnés d'un adulte pour voyager à bord du service SESAME.

Les mineurs de 12 à 18 ans, non accompagnés, sont autorisés à utiliser le service mais restent sous la responsabilité des parents (ou de leurs représentants) de la montée jusqu'à la descente du véhicule.

### Bagages, courses et colis

Dans les véhicules SESAME, le volume des objets ou achats transportés par l'utilisateur doit tenir dans un sac de course de format standard (dimensions

maximales : 55x35x25cm). Le conducteur n'est pas tenu d'aider le voyageur au transport des bagages, courses ou colis.

Le conducteur refusera la prise en charge à toute personne portant des objets susceptibles de constituer une gêne ou un risque d'accident pour les autres voyageurs en raison de leur nature, volume, odeur. Aucun client ne peut laisser d'objet dans le véhicule en son absence.

De plus, l'exploitant du réseau Transvilles ne peut en aucun cas être tenu responsable des vols à bord du véhicule, des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des dits objets incriminés, ni même des dommages causés sur ces mêmes objets. Le propriétaire du bien demeure responsable des dégâts nés de l'embarquement de l'objet concerné.

### Animaux

Les animaux de petite taille transportés dans un panier fermé sur les genoux et les chiens guide d'aveugles sont autorisés dans les véhicules.

L'exploitant du réseau Transvilles ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux. Le propriétaire de l'animal demeure responsable des dégâts nés de la présence de l'animal à bord d'un véhicule.

## 2- MODALITES D'UTILISATION

### 2-1 La tarification

Tous les titres de transport Transvilles sont acceptés sur le service SESAME.

Ces titres peuvent être chargés soit sur une carte nominative PASS PASS, soit sur un billet sans contact ou via l'application Tixipass.

Ce rechargement peut s'effectuer dans nos agences Transvilles, les commerçants partenaires et les distributeurs de titres automatiques.

La vente de tickets à l'unité est effectuée à bord des véhicules, par les conducteurs. Seul le ticket TransExpress 1 heure est vendu à bord des véhicules SESAME.

Toutefois, pour des raisons de sécurité, nos conducteurs ont un fond de caisse limité ; les billets de 20€ et plus ne sont pas acceptés pour le paiement ; l'usager doit faire l'appoint.

Les voyageurs SESAME ainsi que les accompagnants sont soumis aux mêmes règles que les voyageurs des bus et tramways. Ils doivent présenter leur titre de transport aux conducteurs et aux contrôleurs.

Tout voyageur sans titre de transport ou sans titre de transport valable se trouve en situation irrégulière et doit acheter un ticket auprès du conducteur. Dans le cas contraire, le conducteur établira une fiche de signalement.

Tout voyageur en situation irrégulière est passible d'un procès-verbal d'infraction.

### 2-2 Demande de transport

Pour réserver ou modifier votre déplacement, les conseillers clientèle d'Allô SESAME sont à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 18h **au 03 27 14 52 28**.

Les réservations doivent être faites :

- au plus tard la veille avant 15h30 pour le lendemain,

- le vendredi avant 15h30 pour les déplacements des samedi, dimanche ou lundi,
- la veille d'un jour férié avant 15h30 pour les déplacements des lendemain et surlendemain.

Vous avez la possibilité de laisser un message sur le répondeur d'Allô SESAME en indiquant impérativement votre nom et numéro de téléphone, un conseiller vous rappellera pendant les heures de fonctionnement du service Allô Sésame.

Il est également possible de transmettre sa demande de réservation par email à l'adresse **reservation@transvilles.com** dans les mêmes créneaux horaires que le service Allô Sésame.

Les déplacements de nature professionnelle sont toujours prioritaires.

Les réservations seront satisfaites dans la limite des places disponibles.

Lors de la demande, les éléments suivants devront être précisés :

- la date du déplacement,
- le point de départ (adresse précise de prise en charge),
- le point de descente (adresse précise de destination),
- le motif de déplacement,
- la présence éventuelle d'un accompagnateur ou d'un chien-guide,
- le titre de transport utilisé afin de vérifier la connaissance des titres accessibles sur le service SESAME et rappeler la nécessité de voyager en règle, pour un trajet (aller ou/et retour),
- la contrainte horaire devra être précisée : heure impérative de départ ou heure impérative d'arrivée.

Une proposition au plus proche de la contrainte horaire sur la prise en charge OU la dépose, lui sera faite en fonction des places disponibles au moment de la réservation.

Les horaires de départ seront confirmés par SMS la veille du déplacement.

Les clients ne disposant pas de téléphone portable ou adapté à la réception de SMS/MMS peuvent appeler le service SESAME la veille de leur déplacement avant 16h pour connaître les horaires exacts de leur prise en charge.

Toute modification de transport de type personnel, dans un délai inférieur ou égal à 24 heures avant le créneau prévu, pourrait ne pas être honoré. Principalement lorsque ces changements impliquent l'annulation d'autres courses, même de type personnel.

## 2-3 Annulation de déplacement

Toute annulation du client doit avoir lieu :

- la veille du déplacement avant 15h30,
- le vendredi avant 15h30 pour les déplacements des samedi, dimanche ou lundi,
- la veille d'un jour férié avant 15h30 pour les déplacements des lendemains et surlendemain.

En cas de non-respect de ces dispositions, le trajet sera facturé à 1,80€ l'aller et 3,60€ l'aller/retour (selon tarif en vigueur).

Dès lors que l'utilisateur ne s'est pas acquitté du ou des trajets qui lui sont réclamés dans le délai imparti, pour non-respect des dispositions ci-dessus citées, notre service contentieux se chargera du recouvrement et des frais de dossier de 20 euros viendront s'ajouter au(x) trajet(s) facturé(s).

Sans suite à ce rappel et en cas de non-paiement, le client est suspendu du service jusqu'au règlement des montants réclamés.

De même, les annulations tardives répétées sur une période de 3 mois sont sanctionnées. Une suspension provisoire du service sera enclenchée par CTVH jusqu'à la décision finale de la Commission TPSH.

En règle générale, tout manquement répété au règlement encourt un risque de suspension.

## 3- REGLES D'UTILISATION

### 3-1 Conditions de transport

Les trajets sont déterminés en fonction des lieux de prise en charge et de dépose.

Pour les usagers concernés par le service, la prise en charge sera effectuée à l'adresse sur le trottoir, le conducteur se chargeant de l'aide à la montée et à la descente du véhicule uniquement.

Si le client n'est pas suffisamment autonome pour aller seul de son logement au trottoir en bas de son immeuble, il lui appartient de se faire aider par une tierce personne de son choix. Il en sera de même pour le retour.

Le conducteur ne peut accompagner le client Sésame au-delà d'une limite lui faisant perdre de vue son véhicule.

Selon le trajet demandé, il peut également être proposé des correspondances avec d'autres modes de transport mis en œuvre dans le périmètre des transports urbains (bus, tram, train...). La liste des communes desservies par le service SESAME est disponible via le lien suivant : <https://transvilles.ratpdev.com/itineraires/communes>.

Tout bénéficiaire est tenu de signaler ses changements d'adresse, de numéro de téléphone ou d'évolution de son handicap auprès des services de l'exploitant (**03 27 14 52 28** ou **reservation@transvilles.com**).

En cas de non-communication des changements le concernant, la prise en charge du client est susceptible de ne pas être assurée, en l'absence de toute responsabilité de l'exploitant.

Par ailleurs, le défaut de régularisation de situation du bénéficiaire pourrait engendrer, le cas échéant et après mise en demeure écrite restée infructueuse, la suspension voire l'annulation par la Commission TPSH de ses droits d'accès.

### 3-2 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle du

service SESAME. Le client doit être prêt à l'heure de rendez-vous convenue. S'il est en retard, le client est tenu de prévenir au plus vite le service SESAME.

En cas de retard ou d'absence du client, le service SESAME est susceptible de ne pas être assuré, en l'absence de toute responsabilité de l'exploitant du réseau Transvilles.

L'absence d'un client à l'aller annule systématiquement le trajet retour, s'il en existe.

Les retards ou absences répétées et non justifiées pourront engendrer, le cas échéant, la suspension voire l'annulation par la Commission TPSH des droits d'accès au service SESAME.

Tout manquement répété au règlement, entraînera une suspension provisoire du service enclenchée par CTVH jusqu'à la décision finale de la Commission TPSH.

En cas de retard du service SESAME supérieur à 10 minutes par rapport à l'horaire convenu, le client en est averti par téléphone, à condition que ses coordonnées aient bien été transmises lors de la réservation et qu'il soit joignable. L'exploitant ne pourra être tenu responsable des retards dus à un cas de force majeure (intempéries, accident, manifestations, etc...).

### 3-3 Conditions de sécurité du transport

Tous les usagers du service sont transportés assis, au besoin dans leur fauteuil fixé dans le strict respect des conditions de sécurité.

Dans ce cadre, les personnes voyageant sur les sièges du véhicule doivent être attachées (décret n°2003-637 du 9 juillet 2003). La vérification et l'attache de la ceinture sont effectuées par le conducteur. Tous les fauteuils du véhicule sont munis d'une ceinture réglementaire de maintien (art 80, arrêté du 2/07/1982) que le client est tenu d'accepter de porter.

Les voyageurs en fauteuil roulant doivent obligatoirement porter une ceinture de retenue personnelle.

Le conducteur SESAME peut refuser un client dont la prise en charge en fauteuil roulant pourrait

présenter un danger pour lui-même ou engendrer des difficultés importantes pour sa montée ou sa descente du véhicule. Ainsi, toute personne d'un poids supérieur à 120kg devra être équipée d'un fauteuil roulant électrique pour accéder au service Sésame.

La rampe d'accès est réservée à la montée et à la descente des personnes en fauteuil roulant, la descente s'effectuant en marche arrière. Les autres voyageurs peuvent l'utiliser si elle est antidérapante ; dans le cas contraire, ils doivent utiliser les marches pour des raisons de sécurité.

Tout client SESAME doit voyager sans exception avec le matériel déclaré dans son dossier médical.

Tout changement d'équipement doit être signalé par le client au service SESAME avant de nouvelles réservations. Ceci, afin d'assurer l'envoi de véhicules adaptés lors des transports.

### 3-4 Comportement du voyageur

Les règles d'utilisation du bus et du tramway s'appliquent également au service SESAME.

Le voyageur doit tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions des agents Transvilles et se soumettre aux règles élémentaires de respect des autres voyageurs et du matériel mis à disposition.

Le conducteur se réserve le droit de refuser la prise en charge de toute personne :

- n'observant pas les règles d'hygiène élémentaires,
- en état d'ivresse,
- en état d'incontinence,
- vêtue d'une tenue susceptible d'incommoder les autres voyageurs par son odeur, ou de souiller par contact les autres voyageurs, le conducteur, les sièges etc...
- affichant une attitude visant à troubler l'ordre et la tranquillité dans le véhicule.

Le caractère répété d'une infraction, quelle que soit sa nature, est qualifiée de grave lorsque cette dernière est constatée plus de 2 fois sur une période



de 3 mois.

Tout client refusant de respecter l'une des règles du présent règlement sera susceptible de ne pas être pris en charge. Il encourt un risque de suspension momentanée ou d'exclusion.

## 4- GESTION DE LA RELATION CLIENTS

### 4-1 Réclamations

Toute remarque ou réclamation relative au service SESAME est à adresser :

- Par courrier à :

*TRANSVILLES - Service Réclamations  
452 Rue du Président Lécuyer  
BP n°1  
59880 Saint Saulve*

- Par téléphone à :

*Allô SESAME  
au 03 27 14 52 28  
du lundi au vendredi de 9h à 18h,*

- Par Internet sur :

*<https://www.transvilles.com/contacts/faire-reclamation>*

- Dans l'une des agences commerciales Transvilles :

*Agence de Valenciennes : Place du Hainaut  
Du lundi au vendredi de 9h à 18h  
Le samedi de 9h à 17h*

*Agence de Denain : Station « Espace Villars »  
Du lundi au vendredi de 9h à 18h  
1er et dernier samedi du mois de 9h à 13h*

Transvilles s'engage à faire une réponse personnelle dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

### 4-2 Droits d'accès aux données personnelles

Le service SESAME enregistre pour les besoins du service et de la sécurisation de ses clients des informations personnelles.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, et au « Règlement Général sur la Protection des Données », chaque client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant.

Chaque client peut, pour des motifs légitimes, retirer son consentement pour le traitement fondé de ses données personnelles. Le client devra alors formuler sa demande par écrit à :

*TRANSVILLES - Service Réclamations  
452 Rue du Président Lécuyer  
BP n°1  
59880 Saint Saulve*

### 4-3 Qualité de service

Transvilles est engagé dans la démarche qualité NF Transport de voyageurs mention Transport à la demande pour le service Sésame. Vous pouvez consulter les règles de certification sur le site de AFNOR Certification via ce lien : <https://certification.afnor.org/services/nf-service-transport-de-voyageurs>.

GRUPE  
RATP

SIMOUV  
SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE MOBILITÉ ET D'ORGANISATION USAGES DU VALENCIENNOIS



**Compagnie des Transports en commun  
du Valenciennois et du Hainaut**

452 rue du Président Lecuyer  
BP n°1  
59880 Saint-Saulve

[www.transvilles.com](http://www.transvilles.com)